



12.9.2013

Valtiovarainministeriölle

Itä-Suomen aluehallintoviraston lausunto valtiovarainministeriön lausuntopyyntöön (VM144:07/2011) julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi

Itä-Suomen aluehallintovirasto pitää ehdotusta asiakaspalvelun järjestämisvelvoitteen säätämistä kunnille perusteltuna. Itä-Suomen aluehallintovirasto kannattaa Suomeen 164 asiakaspalvelupisteen mallia ja sen lisäksi voisi olla yhteispalveluja sopimusperusteisesti.

Asiakaspalvelun tavoitteena on saada valtion ja kuntien palveluja sinne, missä valtion ja kuntien palvelut ovat jo poistuneet tai poistumassa. Asiakaspalvelulla pitäisi muodostaa kattava palveluverkosto sinne, missä liikenneyhteydet ovat puutteelliset ja etäisyydet ovat pitkiä.

Kuitenkin kuntaluetteloon on esitetty kuntia, jotka ovat joko melko lähellä toisia asiakaspalvelupisteitä tai joitakin kuntia on jäämässä katvealueelle. Näistä katvealueista on esimerkkinä Heinävesi, joka sijaitsee kaukana kaikista pisteistä. Sitä ole esitetty asiakaspalvelupisteeksi, vaikka siellä on olemassa valtion palvelujen yhteispalvelupiste.

Harvaan asutuilla alueilla, kuten Pohjois-Karjalan maakunnassa asiakaspalvelupisteitä tulisi säilyttää alueellisen kattavuuden takia, vaikka asiointimäärät olisivatkin vähäisempiä.

Asiakaspalveluverkkoa ei kuitenkaan pitäisi säätää lailla, koska se voi aiheuttaa jatkuvia tarpeita lainmuutoksiin. Asiointitarpeet muuttuvat jatkuvasti ja kuntarakennemuutos voi tuoda muutoksia asiointitarpeisiin muodostettavien suurempien kuntien sisällä.

Asiakaspalveluverkon tulisi antaa palvelua siellä, missä muita palvelupisteitä ei ole. Asiakaspalvelupisteiden saavutettavuudessa on otettava huomioon luontaiset asiointisuunnat, ei pelkästään matka, vaan myös paikalliset ja alueelliset olosuhteet.

Asiakaspalvelutehtävä on tarkoitus säätää lailla kunnille. Kustannukset on suunniteltu korvattavaksi kahdella eri periaatteella (perustamiskustannukset ja suoritämääriin perustuva kustannus). Laskentaperusteissa tulee toimintaan osallistuvien viranomaisten tasapuolinen kohtelu turvata. Kunnille ei saa aiheutua lisäkustannuksia valtion tehtävien hoitamisesta.

Lähtökohtana tulisi olla, että asiakaspalvelu ei saisi heikentyä nykyisestä siirryttäessä uuteen järjestelmään. Kuitenkin pienissä asiakaspalvelupisteissä olisi tarpeen käyttää myös joustavia aukioloaikoja palvelujen turvaamiseksi.

Aluehallintovirastolle sopii ehdotettu asiakaspalvelujen järjestämisveloitteen laillisuusvalvonta oma-aloitteisena tai kanteluun perustuvana, mutta valvontaan on varmistettava riittävät resurssit.

Ylijohtaja



Elli Aaltonen

Neuvotteleva virkamies



Tuula Kääriäinen

12.9.2013

LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI**Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut****Kysymys 1**

Hanke ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin, jossa yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua täydentää sopimukseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu. Mallia on kuvattu muun muassa loppuraportin luvussa 5.1 sekä hallituksen esitysluonnoksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.1 ja 3.3.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset on välttämätöntä määritellä lailla. Hankkeen onnistuminen edellyttää, että kaikki esitetyt viranomaiset tulevat yhteiseen asiakaspalveluun mukaan joko lainsäädännön tai tehtävän erillisen sopimuksen perusteella.

Tarjottavien palveluiden tarkka määrittely laissa saattaa aiheuttaa jatkuvia tarpeita lainmuutoksille. Tästä syystä tarjottavien palveluiden määrittelyminen asetustasoa alemmalla tasolla, kuten ministeriön määrittelemänä, olisi riittävää.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisvelvoite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisvelvoitetta on kuvattu muun muassa hankkeen loppuraportin luvussa 5.1 sekä lakiehdotuksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.2 ja 3.3 sekä lakiehdotuksen 4 ja 5 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta:

Itä-Suomen aluehallintovirasto pitää ehdotusta asiakaspalvelun järjestämisvelvoitteen säätämistä kunnille perusteltuna.

Asiakaspalvelulla pitäisi muodostaa kattava palveluverkosto sinne, missä liikenneyhteydet ovat puutteelliset ja etäisyydet ovat pitkiä. Itä-Suomen aluehallintovirasto kannattaa Suomeen 164 asiakaspalvelupisteen mallia ja sen lisäksi voisi olla yhteispalveluja sopimusperusteisesti.

Asiakaspalvelun tavoitteena on saada valtion ja kuntien palveluja sinne, missä valtion palvelut ovat jo poistuneet tai poistumassa. Kuitenkin kuntaluettelo on esitetty kuntia, jotka ovat joko melko lähellä toisia asiakaspalvelupisteitä tai joitakin kuntia on jäämässä katvealueelle. Näistä katvealueista on esimerkkinä Heinävesi, joka sijaitsee kaukana kaikista pisteistä. Sinne ei ole esitetty asiakaspalvelukunnaksi, vaikka siellä on olemassa yhteispalvelupiste.

Harvaan asutuilla alueilla, kuten Pohjois-Karjalan maakunnassa asiakaspalvelupisteitä tulisi säilyttää alueellisen kattavuuden takia, vaikka asiointimäärät olisivatkin vähäisempiä.

Kysymys 3

Hanke ehdottaa, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina lakisääteisesti seuraavien valtion viranomaisten asiakaspalveluita: poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot, mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset. Näiden viranomaisten yhteisessä asiakaspalvelussa annettavia palveluita on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.2 sekä lakiehdotuksen 9-13 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:

Itä-Suomen aluehallintovirastossa on valtakunnallinen maistraattien kehittämis- ja ohjausyksikkö. Maistraattien palvelut on tällä hetkellä määritelty ainoastaan maistraattien strategia-asiakirjassa 2012-2015. Palvelut perustuvat kukin omaan erityislainsäädäntöönsä. Maistraattien palvelut ovat hyvin moninaiset ja niissä on tapahtunut ja tapahtuu runsaasti muutoksia yhteiskunnallisen kehityksen myötä. Tällä hetkellä tiedossa on mm. yhteisöoikeudellisten palveluiden (vesikulkuneuvorekisteriin liittyvät sekä kauppa- ja yhdistysrekisteriin liittyvät tehtävät) poistuminen maistraattien palveluvalikoimasta strategiakauden loppuun mennessä. Maistraatin tehtävät palveluittain määriteltäisiin kuitenkin yhteistä asiakaspalvelua koskevassa laissa. Lain tultua voimaan kaikki muutokset tehtäväkentässä aiheuttaisivat lainmuutostarpeita. Tästä syystä olisi parempi määritellä tarjottavat palvelut asetusta alemmalla tasolla, kuten ministeriön määrittämänä.

Lisäksi tiettyjen maistraattien palveluiden tarjoaminen yhteisistä asiakaspalvelupisteistä vaatii vielä tarkennusta. Tällaisia palveluita ovat mm. vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti (vihkitilojen järjestäminen, asiakkaalta perittävät maksut, palvelun tarjoamisen laajuus) sekä todistajapalveluiden tarjoaminen. Molemmat edellä mainitut palvelut voidaan tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa ainoastaan maistraatin oman toimivaltaisen henkilöstön toimesta. Ratkaistavia kysymyksiä ovat mm. maistraatin henkilöstön velvollisuus liikkua asiakaspalvelupisteisiin ja niiden välillä, korvattavat matkakulut, työaika ja vastaavat seikat.

Kysymys 4

Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Ehdotusta on kuvattu hankkeen loppuraportissa luvussa 5.2.6 sekä lakiehdotuksen yleisperusteluissa luvussa 3.2.2 ja 14 pykälässä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:

Kunnan lakisääteisten palvelujen hoitaminen yhteisessä palvelupisteessä voi olla järkevää, mutta sitä ei tule tässä yhteydessä säätää lailla tai asetuksella.

Kysymys 5

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 3 ja lakiehdotuksen 15 ja 27 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaympäristöä: toimitilaa ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:

Itä-Suomen aluehallintovirasto pitää tärkeänä, että yhteisen asiakaspalvelun palvelutilat ovat riittävät ja soveltuvat myös ruuhkatilanteisiin siten, että asiakkaan yksityisyys voidaan turvata. Kuten kysymyksessä 3 on todettu, myös maistraatin vihkitilojen järjestämisen tarve yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin on ratkaistava.

Toimitilat ja palvelun edellyttämät yhteiset järjestelmät tulee suunnitella ja testata etukäteen mahdollisimman aidoissa toimintaympäristössä, jotta kaikki järjestelmiin liittyvät ongelmat saadaan poistettua ennen käyttöönottoa. Asiakaspalvelun onnistuminen edellyttää toimivia järjestelmiä ja yhteyksiä.

Kysymys 6

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.4 ja lakiehdotuksen 7 ja 8 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:

Useiden toimijoiden prosessikuvausten yhtenäistäminen asiakaspalvelun osalta on tärkeää, jotta yhteiset prosessit saadaan toimiviksi ja toimintavarmiksi. Prosessikuvauksista puuttuvat tietojärjestelmät tiedon hallintaa varten.

Kysymys 7

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.8 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.7 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen laadun arviointimallia: arvioinnin tavoitteita ja mittareita sekä arviointikriteereitä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta arviointimallista:

Olisi löydettävä sellaiset tehokkuuden mittarit, joiden avulla voidaan verrata uuden mallin toimivuutta entiseen toimintatapaan. Myös tiedottamiselle ja asiakkaiden tietoisuudelle palvelusta olisi luotava toimivat mittarit.

Asiakaspalautteen jatkuva kerääminen ja huomioonottaminen olisi hyvä kirjata ohjeistukseen.

Kysymys 8

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seuranta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistamis- ja kehittämismallista:

Pilotoinnissa olisi hyödyllistä kerätä ja ottaa huomioon myös asiakaspalvelupisteiden asiakkaiden kokemukset ja näkemykset. Tärkeää olisi saada perusjärjestelmät ja muut tietojärjestelmät kuntoon viimeistään pilotoinnin loppuvaiheessa ennen toiminnan valtakunnallista käynnistymistä.

Asiakaspalvelupisteen toimivuus ja kapasiteetti olisi hyvä testata simuloimalla, lähinnä dynaamisella simulaatiolla, jolloin saataisiin selville mahdolliset pullonkaulat palvelupisteissä ja mitoitus erikokoisille palvelupisteille. Simuloinnin voisi toteuttaa ostopalveluna tai yhteistyössä esimerkiksi VTT:n kanssa, missä on kokemusta simulointien toteutuksesta

Kriittinen kohta palvelupisteessä voi olla esimerkiksi etäpalvelujen välitys, jonka kapasiteetti ei vastaisikaan käyttötarvetta. Simuloinnissa on helppo huomioida myös tilojen fyysinen rakenne, jota toimintamalliraportissa on hahmoteltu.

Ohjaus ja valvonta

Kysymys 9

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, jonka tukena toimii julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta kuuluisivat lakiehdotuksen 19 pykälässä tarkoitetuille toimivaltaisille valtion viranomaisille. Ohjaus ja seuranta toteutettaisiin yhdessä kuntien kanssa. Aluehallintoviraston tehtävänä olisi valvoa kunnan järjestämisveloitteen noudattamista. Ohjaus- ja valvontamallia on kuvattu loppuraportin luvussa 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:

Eri viranomaisten yhteistyö on välttämätöntä asiakaspalvelupisteen toiminnan sujuvuuden varmistamisessa. Ohjaavien valtion viranomaisten rooli on parhaiten järjestettävissä juuri yhteisen valtakunnallisen neuvottelukunnan kautta.

Maistraattien toimintojen osalta toiminnalliset ohjaustehtävät liittyvät lähinnä tiedottamiseen, palveluiden tuottamisen tukeen, koulutukseen ja palveluohjeiden ylläpitoon ja päivittämiseen. Nämä ohjaustehtävät, samoin kuin palveluneuvojen koulutus ja palveluohjeiden ylläpito ja päivittäminen soveltuisivat hyvin yhden tai useamman maistraatin erikoistumistehtäväksi. Myös palveluneuvojille annettavan taustatuen tulisi tapahtua erikoistumistehtävänä esimerkiksi palveluittain (holhoustoimen edunvalvontapalvelut, henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut jne.).

Aluehallintovirastolle sopii ehdotettu järjestämisveloitteen laillisuusvalvonta oma-aloitteisena tai kanteluun perustuvana, mutta valvontaan on varmistettava riittävät resurssit.

Rahoitusmalli

Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmallia koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.6. sekä lakiehdotuksen 31 pykälässä.

Kysymys 10

Hankkeen ehdottamalla yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmällä korvattaisiin kunnille valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Järjestelmään kuuluisi perusosa, jolla katettaisiin kiinteitä kustannuksia ja suoritteisiin perustuva osa, jolla katettaisiin pääasiassa muuttuvia kustannuksia (palkkakustannukset).

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta:

Kustannusten korvausten yhdistelmämalli on kannatettava, koska se mahdollistaa toiminnan myös paikkakunnilla, joilla pelkkä suoriteperusteinen korvaus ei riittäisi.

Asiakaspalvelutehtävä on tarkoitus säätää lailla kunnille. Kustannukset on suunniteltu korvattavaksi kahdella eri periaatteella (perustamiskustannukset ja suoritemääriin perustuva kustannus). Kustannusten jaossa toimintaan osallistuvien viranomaisten tasapuolinen kohtelu tulee laskenta-perusteissa turvata. Kunnille ei saa aiheutua lisäkustannuksia valtion tehtävien hoitamisesta.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioitun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määrittellä keskimääräisten tai tyypillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisen myötä maistraattien palvelumalli muuttuu. Palvelujen/suoritteiden tuottamiseen osallistuu jatkossa maistraattien oman henkilökunnan ja muiden resurssien lisäksi myös yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilökunta ja niiden resurssit. Nykyinen maistraattien suoritehinnoittelu, joka on määritetty Valtiovarainministeriön asetuksella maistraattien suoritteiden maksuista vuosina 2013 ja 2014, perustuu siihen palvelumalliin, jossa palvelu tuotetaan täysin maistraattien omilla resursseilla. Jatkossa, kun palvelumalli olennaisilta osiltaan muuttuu, on erittäin tärkeää, että myös suoritehinnoittelu tarkistetaan uuden palvelumallin mukaiseksi. Suoritehinnoittelu vaikuttaa keskeisesti siihen, minkälaiseksi maistraattien maksullisen toiminnan (julkisoikeudellinen ja liiketaloudellinen) kustannusvastaavuus muodostuu. Koska kustannusvastaavuudelle asetetaan tavoitteet talousarvioesityksessä, on maistraattien suoritehinnoittelu tarkistettava uuden palvelumallin myötä. Kuten hankkeen loppuraportissa todetaankin, on tarpeen vaatiessa myös säädosmuutoksin varmistettava, että myös yhteisissä asiakaspalvelupisteissä aiheutuvat kustannukset voidaan sisällyttää maistraattien suoritehintoihin. Uuden palvelumallin myötä suoritehinnoittelu myös monimutkaistuu, koska hinnoittelussa on huomioitava ainakin kolme eri komponenttia: Yhteisen asiakaspalvelupisteiden perusosakorvaus, asiakaspalvelupisteiden suoriteperusteinen korvaus sekä maistraatin oman toimipisteverkon resurssien käytön kustannukset.

Koska asiakaspalvelupisteissä tarjotaan lukuisia eri suoritteita, ei suoriteperusteisen korvauksen määrittäminen erikseen jokaiselle suoritteelle ole mielekäästä. Sen sijaan tulisi kartoittaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettaviin suoritteisiin liittyvät perusprosessit, joita voi olla esimerkiksi n. 10, ja luokitella suoritteet näiden perusprosessin mukaisesti. Perusprosessien mallintamisella saadaan esille suoritteisiin käytettävä aika. Suoritteet, joilla on sama perusprosessi, hinnoiteltaisiin samoilla periaatteilla (aika, joka prosessiin kuluu). Näin suoriteperusteisten korvausten määrittämisen työmäärä ei olisi liian suuri eikä malli monimutkaistuisi liikaa. Myös mahdolliset uudet suoritteet voitaisiin liittää suoraan johonkin perusprosessiin. Määräajoin tulisi kuitenkin tarkistaa, että perusprosessien kulku ja kesto eivät ole muuttunut, ja että suoritteet kuuluvat oikeaan peruspro-

sessiryhmään.

Ehdotettu rahoitusjärjestelmä toimii suurehkoissa ja suurissa asiakaspalvelupisteissä. Pienten asiakaspalvelupisteiden osalta kustannustenjakoperuste ei toimi ehdotetulla tavalla, vaan niiden osalta kustannukset on selvitettävä tapauskohtaisesti. Pienissä yksiköissä yksikkökustannus muodostuu useimmiten suurempia yksiköitä korkeammaksi.

Kysymys 12

Hankkeen rahoitusmalliehdotuksen mukaan voi syntyä tilanteita, joissa korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia vähäisen kysynnän vuoksi. Tilanteisiin on ehdotettu varauduttavan lyhentämällä pisteiden aukioloaikoja, joissain tapauksissa korottamalla korvausta tai viime kädessä sulkemalla piste.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:

Lähtökohtana tulisi olla, että asiakaspalvelu ei saisi heikentyä nykyisestä siirryttäessä uuteen järjestelmään. Palvelupisteen aukioloaikojen supistaminen johtaa useimmiten asiakaspalvelun heikkenemiseen. Kuitenkin pienissä asiakaspalvelupisteissä olisi tarpeen käyttää myös joustavia aukioloaikoja palvelujen turvaamiseksi.

Mikäli palvelujen saatavuus ja saavutettavuus edellyttävät, on maksullisten palvelujen korvausten korottaminen oltava mahdollista.

Palvelupisteverkko

Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.3.

Kysymys 13

Hankkeessa tärkeimmäksi palvelupisteverkon kriteeriksi on valittu pisteiden saavutettavuus. Kriteerinä on, että vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne saavutettavuuskriteeristä:

Asiakaspalveluverkon tulisi antaa palvelua siellä missä muita palvelupisteitä ei ole. Asiakaspalvelupisteiden saavutettavuudessa on otettava huomioon luontaiset asiointisuunnat, ei pelkästään matka, vaan myös paikalliset ja alueelliset olosuhteet.

Saavutettavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota vanhusväestön ja liikuntarajoitteisten asiakkaiden osalta. Selvityksessä esitetty 40 km enimmäismatka vaikuttaa erityisryhmien osalta pitkälti. Keskimääräinen etäisyys tarkentunee vasta kuntarakennemuutoksen toteutumisen jälkeen.

Kysymys 14

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavutettavuuden perusteella jonkin verran myös vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioituja pisteitä. Näissä pisteissä toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden edellytyksenä on, että niiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:

Ei huomautettavaa, kunhan periaatteet eivät johda resursseiltaan liian pieniin palveluyksiköihin.

Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Itä-Suomen aluehallintovirasto kannattaa 164 asiakaspalvelupisteen mallia ja sen lisäksi voisi olla yhteispalveluja sopimusperusteisesti. Asiakaspalveluverkkoa ei kuitenkaan pitäisi säätää lailla, koska se voi aiheuttaa jatkuvia tarpeita lainmuutoksiin. Asiointitarpeet muuttuvat jatkuvasti ja kuntarakenneuudistus voi tuoda muutoksia asiointitarpeisiin muodostettavien suurempien kuntien sisällä.

Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:

Suuremmilla paikkakunnilla keskeisten valtion viranomaisten kuten kunnan, poliisin, verottajan, työhallinnon, Kelan ja maistraatin palvelupisteet ovat lähellä toisistaan. Asiakaspalvelutilat ovat kaikilla täydessä käytössä ja ns. "back – office" – palvelut ovat yleensä saatavissa ilman videoyhteyksiä, mikäli asia ei selviä jo asiakaspalvelusihteerin avulla. Joidenkin viranomaisten, kuten esimerkiksi verottajan, sisäinen hallinto on jo niin eriytynyt, että nykyisinkään viraston oma palveluneuvoja ei kykene aina antamaan asiakkaalle riittävää tietoa. Tilanne tuskin paranee, jos asiakaspalvelun neuvojan pitäisi hallita useamman hallinnonalan kysymyksiä.

Näillä paikkakunnilla virastojen asiakaspalvelujen yhteisiin tiloihin sijoittamisella ei välttämättä ole saatavissa hyötyjä asiakkaan kannalta. Virastojen kannalta hankkeen mukainen asiakaspalvelujen toteuttaminen aiheuttaisi lisäkuluja tilajärjestelyihin ja videoyhteyksien järjestämiseen. Eri virastojen toimintamallit ovat eriytyneet tai rakennettu jokaisen hallinnonalan omista lähtökohdista. Näiden toimintamallien muuttaminen nopealla aikavälillä ei välttämättä ole taloudellisesti kannattavaa. Tämä voi aiheuttaa viranomaisten palvelupisteverkon ja yhteisten palvelupisteverkon päällekkäisyyttä.

Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät

Kysymys 17

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 34 pykälässä ehdotetaan, että yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Niissä tapauksissa, joissa henkilöitä siirtyy valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä: Ilmoittautumismenettelyä varten on tärkeää luoda toimiva tietojärjestelmä (vrt.Heli), josta löytyvät valtakunnan kaikki avoinna olevat palveluneuvojien tehtävät, joihin valtion palveluntuottajien palveluksessa olevat voivat hakea

Kysymys 18

Loppuraportin luvussa 5.1 ja lakiehdotuksen 7 pykälässä on lueteltu palveluneuvojan hoitamat asiakaspalvelutehtävät. Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 2 pykälässä on lisäksi ehdotettu, että yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä:

Palveluneuvojan tehtävänä on ainoastaan neuvoa ja opastaa asiakasta, jolloin on aivan selkeää, ettei tehtävään kuulu julkisen vallan käyttöä. Asiasta ei välttämättä tarvitse erikseen säätää. Palveluneuvojan asiakaspalvelutehtävät ovat moniulotteisia ja haasteellisia, ja ne vaativat palveluneuvojalta monipuolista tarjottavien palvelujen tuntemusta hyvän asiakaspalveluosaamisen lisäksi. Palveluneuvojien perehdyttäminen ja osaamisen jatkuva ylläpitäminen on tärkeää. Palveluneuvojille on myös luotava palveluja tarjoavista viranomaisista yhteyshenkilöverkosto, jonka puoleen voidaan kääntyä haasteellisissa tilanteissa.

Kysymys 19

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuon tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Perehdyttämiseen ja ammattitaidon jatkuvaan ylläpitoon on hyvä luoda esim. maistraattien keskuudessa yhtenäinen malli, jolla turvataan asiakaspalvelun tasalaatuisuus. Maistraateissa olisi hyvä olla henkilö/henkilöitä, jotka koordinoisivat koulutus- ja muuta yhteistyötä palveluneuvojien kanssa. Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi maistraateille annettavan erikoistumistehtävänä. Koordinoijat vastaisivat lisäksi valtakunnallisesti viestinnästä, koulutusmateriaalin luomisesta ja päivittämisestä, koulutuksen suunnittelusta ja mahdollisesti jopa asiantuntijatuesta palveluneuvojille

Henkilöstön perusteellinen perehdytys ja koulutus on hoidettava hyvin. Yhteistyössä toteutettava koulutus antaa hyvät lähtökohdat toiminnalle. Henkilöstöltä vaaditaan erittäin laajaa tietämystä ja asiantuntemusta eri toimijoiden tehtävistä ja asiakäsittelyprosesseista.

On huolehdittava henkilöstön koulutuksen ja asiantuntijatuon vaatimista henkilöresurssikustannuksista siten, että kaikki toimijat hoitavat kustannuksista oman osuutensa.